

苦情解決の報告（平成29年）

平成29年12月11日に開催した苦情解決第三者委員会において、各施設で受けた苦情内容および対応結果を報告しました。

その概要については、法人全体における苦情等件数は14件で、昨年より少なくなっています。苦情内容の分類では、「サービスの内容（質や量）」、「サービスの内容（職員の処遇）」、「説明・情報提供」が3件で、「被害・損害」が2件でした。「その他」も3件あり、近隣住民等から利用者や職員への迷惑行為に対してでした。

各施設からの報告に対し委員からは、短期間で解決していることは日頃の人間関係が良好ということの表れであり、人権を尊重し、真摯に受け止め、スピード感を持ち、具体的な案を提示しながら解決を図っていくようにと助言をいただきました。

今年の苦情の特徴は、近隣住民から利用者等の言動に対して、不安や騒音と感じそれに対する苦情です。最近是他者の迷惑行為に対して良し悪しは別にして、はっきりと物言う人が多くなってきました。地域の方々へ理解を求めていくだけではお互いの権利がぶつかって良い解決方法とは言えなくなってきました。

福祉サービスを利用している「高齢者・児童・障がい者」の方々を日々支援している職員を地域の方々にも認めてもらい、社会福祉への理解が得られ地域の方々にも支援していただけるよう努めてまいります。

苦情受付件数表

養護老人ホーム	若草ハイム	第一 ルンビニ園	第二 ルンビニ園	牛島 ルンビニ園	聖和（障がい）	旭南 デイサービス	居宅介護 支援事業所	訪問介護 事業所	相談支援 事業所（障害）
1	4	1	1	2	5	0	0	0	0